

**지식재산처, 우수 특허상담사에 유공 포상 수여**

- 특허고객상담센터, 공공서비스 부문 최초 ‘우수콜센터’ 21회 선정 -
- 국민과 가까운 현장에서 지식재산 행정 신뢰를 높인 우수 상담사 3명 포상 -

지식재산처(처장 김용선)는 5. 28(목) 9시 30분 특허고객상담센터(대전시 서구)에서 우수 특허상담사에 대해 지식재산처장 특허상담 유공 포상을 수여했다.

이번 행사는 특허고객상담센터가 공공서비스 부문 서비스품질지수(KSQI)* 평가에서 중앙정부 최초로 총 21회 ‘우수콜센터’에 선정된 성과를 기념하고, 특허고객 점점 최일선에서 소통해 온 상담사들의 노고를 격려하기 위해 마련되었다.

* 한국산업의 서비스품질지수(KSQI, Korean Service Quality Index) : 한국능률협회컨설팅 주관 제조업·금융·공공서비스 등에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객 체감 수준 측정지표

지식재산처는 2002년부터 특허·상표·디자인 등 지식재산권 전반에 대한 상담 서비스를 제공하기 위해 특허고객상담센터를 운영*해오고 있다. 특허 고객의 접근성과 편의성을 높이기 위해 전화상담(대표번호 1544-8080)은 물론, 채팅상담과 챗봇상담** 등 다양한 경로를 통해 고품질 상담 서비스를 제공하고 있다.

* 2026년 4월 기준 누적 상담 실적은 약 1,464만 건

** 채팅상담(<https://chat.patent.go.kr>), 챗봇상담(<https://chatbot.ips.go.kr>)

이번 포상 대상자*는 특허고객상담센터 상담사 가운데 상담 실적, 전문성, 고객 칭찬 실적 등을 종합적으로 평가하여 선정되었다. 수상자들은 지식재산권 출원부터 심사, 등록까지 전 과정 걸쳐 전문적인 상담을 제공하고, 서비스 품질 향상을 통해 고객 만족도 제고에 기여한 공로를 인정받았다.

* 특허고객상담센터 이태림·장동현·김수진 과장 등 3명

지식재산처 정재환 지식재산정보국장은 “특허고객상담센터는 국민과 가장 가까운 자리에서 지식재산 행정의 신뢰를 만들어가는 중요한 현장”이라며 “상담사 여러분의 헌신과 전문성에 깊이 감사드린다”고 밝혔다. 이어 “지식재산처는 앞으로도 적극행정을 통해 국민과 지속적으로 소통하며, 국민이 체감할 수 있는 고품질 지식재산 행정서비스를 제공하기 위해 노력하겠다”고 강조했다.

※ 붙임 : 2026년 특허상담 유공 포상 수여식 개요 / 사진은 행사 후 배포

담당부서	지식재산정보국 지식재산등록과	책임자	과 장	황성호 (042-481-5232)
		담당자	사무관	한혜림 (042-481-5142)

1. 추진 목적

- 특허고객상담센터는 총 21회 우수콜센터*로 선정되는 등 최고의 상담 서비스를 제공하고 있어 상담사의 노고 치하를 위한 포상 추진

* 「한국능률협회컨설팅」 주관 서비스품질평가조사 공공기관부분 총 21회 우수콜센터 선정

2. 수여식 개요

- 일시/장소 : '26.5.28.(목) 09:30~09:50 / 특허고객상담센터(무역회관 11층)
- 참 석 자 : (지식재산처)지식재산정보국장, 지식재산등록과장 등
(특허정보원)정보활용본부장, 특허고객상담센터장 및 상담사 3명 등
- 수여 대상 : 특허고객상담센터 상담사 3명
- 세부 일정

시 간		주 요 내 용
09:30~09:33	03'	• 격려말씀
09:33~09:36	03'	• 우수콜센터 인증패 전달식
09:36~09:46	10'	• 표창장 및 꽃다발 수여
09:46~09:50	04'	• 기념사진 촬영

3. 포상 대상자

대 상 자	공적 사항
이 태 립	○ 국내외 지식재산권 및 특허행정 전반에 대한 고품질 상담서비스를 제공함으로써 특허고객 만족도 향상과 우수콜센터 선정에 기여
장 동 현	○ 상담내역 모니터링과 상담품질 분석을 통해 개선사항을 발굴하고, 상담사 교육을 실시하여 상담품질 향상과 우수콜센터 선정에 기여
김 수 진	○ 지식재산권 심화상담과 상담품질관리 업무를 성실히 수행하고, 전문상담사 양성 등을 통해 상담품질 향상과 우수콜센터 선정에 기여